

# ***La prévention et la gestion des conflits***

**Public** : personnel encadrant une équipe.

**Durée** : 4 jours en 2 séquences de 2 jours.

## **Objectifs spécifiques :**

- comprendre la typologie des conflits et leurs mécanismes ;
- développer des capacités d'évaluation des conflits et des tensions pour déterminer la meilleure stratégie à appliquer dans le respect de chacun ;
- développer la connaissance de soi dans une situation de conflit et repérer son mode de fonctionnement privilégié ;
- s'entraîner à utiliser des attitudes adaptées et facilitantes ;
- acquérir des outils et des savoir-faire pour anticiper, limiter et résoudre les conflits.

## **Contenu et formateur (un Psychologue Clinicien spécialisé en Management) :**

### **1<sup>ère</sup> séquence - de 2 jours - :**

- I - Études de cas et jeux de rôles visant à mieux appréhender les conflits en situation professionnelle :
  - l'éclairage théorique sur les différents types de conflits à partir de l'exercice proposé précédemment ;
  - les 5 stades du développement d'un conflit.
- II- L'autodiagnostic du mode préférentiel de résolution de conflits et les attitudes à développer :
  - l'écoute active, la reformulation et les techniques de questionnement ;
  - l'approche de l'analyse systémique.

### **2<sup>ème</sup> séquence - de 2 jours - :**

- I - La question et les effets de l'évitement du conflit :
- II - Études de cas et jeux de rôles visant à mieux appréhender comment se situer au sein de l'équipe ?
- III- Les stratégies porteuses d'anticipation et de régulation de conflits.
- IV- Quelle part de soi au sein des conflits ? Savoir gérer ses émotions pour éviter tout débordement.
- V - Bilan de la formation.